



## INFORMACIÓN IMPORTANTE

**Fecha:** 13, 14, 15, 25 y 26 de febrero de 2019.

**Horarios:** De 18: 30 a 22:00 hrs.

**Lugar:** Aulas CENACE del Campus UPSA.

**Contacto:** Ronie Kruklis Cel. 79875739  
Tel. 346-4000 int 218

**Correo:** cenace@upsa.edu.bo

## OBJETIVOS

Desarrollar en forma práctica la habilidad de un FACILITADOR, compartiendo herramientas y habilidades orientadas a que los participantes del taller construyan; procesos de capacitación dinámicos, concretos, adecuadamente estructurados y centrados en el tema de importancia.

Se buscará potenciar la capacidad de hablar en público, la habilidad de estructurar un mensaje que estimule el aprendizaje e involucre a los participantes,

como también se fortalecerá el manejo de elementos de apoyo que permitan lograr cambios positivos en los distintos procesos de FACILITACIÓN que los participantes decidan llevar adelante.

## A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas que desean fortalecer sus habilidades para transmitir conocimientos y/o buscan obtener herramientas orientadas al perfeccionamiento de sus métodos de enseñanza.

## DURACIÓN

18 horas reloj.

## CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso se entregará un Certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra – UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia mínima del 80%.

## CONTENIDO

- NEUROCIENCIA aplicada al aprendizaje de adultos y su relación con el funcionamiento del cerebro humano
  - Reglas del Cerebro que debes considerar al momento de realizar una capacitación
  - Mitos y realidades sobre el aprendizaje de adultos
  - ¿Qué bloquea el aprendizaje en los adultos?
  - 10 tips para potenciar el aprendizaje de adultos.
  - Etapas del aprendizaje de adultos: Experiencias concretas, observación y reflexión, formulación de conceptos y verificación de conceptos en nuevas situaciones.
  - Dinámica para la comprensión del proceso de aprendizaje de adultos.



- Comportamientos de los participantes en una experiencia de aprendizaje según su estilo de personalidad: activistas, reflexivos, teóricos y pragmáticos.
- Diseño de la capacitación y métodos para estimular el aprendizaje
  - El mensaje: Al momento de capacitar no toda la información es importante ni necesaria
  - ¿Somos los que facilitamos “demasiado” contenido en una capacitación?
- Diseño de la capacitación y métodos para estimular el aprendizaje
  - Los objetivos de la capacitación, del facilitador y del público objetivo
  - *Dinámica: Definiendo los objetivos de la capacitación, la base para generar el involucramiento de tu audiencia*
  - Síntesis y análisis efectivo de la información para la estructura de una capacitación
  - ¿Cómo lograr que la gente se involucre y participe?
    - Pasos para estructurar la información en una capacitación y lograr un impacto positivo en la audiencia
    - Definir adecuadamente los objetivos de una presentación
    - Diagramar una estructura: Metodología práctica basada en el modelo AIDA, técnica mundialmente utilizada para generar un alto impacto en el STORYTELLING.
    - Tips para lograr “simplicidad”
  - *Dinámica: Estructurando el contenido de una capacitación exitosa*
  - Los elementos PROHIBIDOS en el diseño de una capacitación
  - Métodos para estimular el aprendizaje de adultos: Dinámicas, Grupos Debate, Dramatización, Estudios de Caso, Videos, Lecturas y Rompehielos.
- *Práctica Grupal: Creando nuestros propios métodos para estimular el aprendizaje*
- Diseño de la capacitación y métodos para estimular el aprendizaje
  - Métodos para estimular el aprendizaje de adultos:
  - Tips para el manejo de dinámicas.
  - Etapas que sigue una dinámica y cómo actuar en cada una de ellas:
    - Brief
    - Dinámica
    - Debrief
  - Modelo “debriefing 4” para el cierre de dinámicas.
  - *Práctica Grupal: Creando nuestras propias dinámicas.*
  - El Facilitador: Manejo de la audiencia
  - ¿Qué recuerdan las personas en relación a lo que comunica el facilitador?
  - El facilitador: Congruencia y enfoque
  - Comprensión y manejo del lenguaje no Verbal
  - Hablar en público: ¿Una experiencia agradable o de terror?
  - Manejo del Lenguaje Verbal: Tips para mejorar la pronunciación y tono de voz
- El Facilitador: Manejo de la audiencia
  - ¿Cómo perder el miedo de hablar en público?
  - El Arte de la Improvisación
  - Interacción con el público
  - Tranquilo, todos sabemos leer, usted NO LEA
  - *Dinámica: Presentación en público, dominando el auditorio*
- Herramientas para Garantizar una efectiva experiencia de aprendizaje
  - Tips para el correcto manejo del ambiente



- ¿Cómo manejar gente tóxica durante la capacitación?
- Logística: Tips para la correcta gestión de la sala de aprendizaje, horarios, refrigerios, equipos, material didáctico y evaluación.
- Construcción de presentaciones dinámicas, concisas y concretas para una capacitación: ¿cómo hacerlas y cómo manejarlas?
  - La presentación para una capacitación: Portada y título llamativo
  - Hablemos de las plantillas prediseñadas
  - Uso de metáforas visuales: Menos texto, más gráficos
  - Tips para el manejo adecuado de imágenes en una presentación
  - No saturar de información la presentación: Destacando las ideas importantes
  - Uso de colores y tipografías.
  - Mostrando datos: Gráficos y tablas que generen impacto.
  - Los 3 elementos claves para realizar una buena presentación
  - *Dinámica: Presentaciones efectivas en POWER POINT para una capacitación, llevando a la práctica lo aprendido.*

### INSTRUCTOR

#### Pablo A. Velásquez Servia

Licenciado en Administración de Empresas, cuenta con una Maestría en Dirección de Marketing y Diplomados en Marketing Estratégico, Gestión de Marketing y Aplicaciones de Marketing de la Unidad de Postgrado de la UAGRM. Ha sido certificado como Customer Experience Management Expert por IZO (España) y por el Service Quality Institute en México D.F como entrenador para el desarrollo de una cultura enfocada en la experiencia del cliente. Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International

Coaching Community) - Inglaterra. Practitioner en PNL (Programación Neuro-lingüística) certificado por la Universidad de California - EEUU. Entrenador certificado en la metodología LEGO SERIOUS PLAY® por Rasmussen Consulting en Buenos Aires, Argentina.

Consultor Senior especialista en desarrollo organizacional; COACH en liderazgo, experiencia del cliente e innovación. Actualmente se encuentra liderando el proceso de implementación de un “Programa de desarrollo de habilidades de LIDERAZGO” para sus clientes FINO (GRUPO ROMERO), TIGO, IMCRUZ (GRUPO DERCO), YFPB ANDINA y GRUPO GEO; llegando a trabajar aproximadamente con un total de 385 líderes. De igual manera, se encuentra vinculado a procesos orientados a potenciar una “Cultura enfocada en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE” en empresas como TIGO, BANCO BISA, IMCRUZ, ITACAMBA, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, MAINTER, BANCO ECONÓMICO y COTAS. Ha estado involucrado en distintos programas de cambio cultural en distintas organizaciones, como: BANCO GANADERO, INDUSTRIAS FERROTODD, YFB REFINACIÓN, SOBOCE, RANSA BOLIVIA y HOTEL CORTEZ.

Ha sido encargado de desarrollar distintos programas orientados a generar cambios culturales donde principalmente destacan: Programa de desarrollo de habilidades de liderazgo, Programa para el desarrollo de una estrategia y cultura enfocada en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE, Programa de gestión de la Innovación; el primero ha sido premiado el año 2014 como MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN HUMANA EN BOLIVIA por la ASOBOGH (Asociación Boliviana de Gestión Humana).

Conferencista y facilitador con más de 8 años de experiencia en temas relacionados a liderazgo, innovación, experiencia del cliente, integración y otros orientados al desarrollo de competencias



comportamentales; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 8.500 personas en empresas como, SOBOCE, TIGO (MILICOM), REPSOL, YPFB CHACO, BANCO BISA, TOTAL, EMBOL (COCA COLA), UPSA, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, CAINCO, PETROBRAS, FINO (GRUPO ROMERO), YPFB REFINACIÓN, IMCRUZ (GRUPO DERCO), BANCO UNIÓN, ADUANA NACIONAL, RANSA BOLIVIA, BANCO GANADERO, NIBOL, SAMSUNG, LA BOLIVIANA CIACRUZ, BANCO FASSIL, MAINTER, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, PETREX, BANCO ECONÓMICO, FINI LAGER, CITSA, ALIANZA SEGUROS, INDUSTRIAS FERROTODD, TECNOPOR, FAMOSA, GRUPO GEO, FORTALEZA SEGUROS, BATEBOL, SAGUAPAC, COTAS, PROMEDICAL, UDI, ITACAMBA, IGA, AGRIPAPAC, WET CHEMICAL, TECORP, INESCO y otras. Actualmente es director de TALENTUM, su propia consultora, orientada al desarrollo organizacional.